Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

Comment s'engager dans une démarche d'éco-responsabilité?

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

Sommaire

Partie 1: comment s'engage t-on?

Partie 2: La démarche environnementale: un outil d'innovation

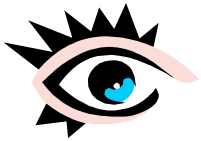
2.1	• L'innovation dans le management
2.2	• L'innovation dans l'exploitation
2.3	• L'innovation dans les prestations
2.4	• L'innovation dans les commercialisations

PARTIE 1: Comment s’engage t-on?

Comment démarrer et pérenniser sa démarche ?

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

PLANIFIER



État des lieux global
Objectifs
Plan d'action
Politique

AGIR

CONTRÔLER

EVALUER

Mesure des résultats
Nouvelles priorités
Amélioration

COMMUNIQUER

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

Environnement: sur quoi travailler?

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

Viabilité économique à long terme

Implication dans la vie et l'économie locale

Ressources naturelles

Réduction des pollutions

Intégrité physique des sites

Nature / Diversité biologique

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

Bénéfices pour l'entreprise

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

- Coûts d'exploitation
- Image
- Fédérer et fidéliser les équipes
- Différenciation
- Sécurité juridique
- Demande sociale
- Adaptation au changement climatique
- Attractivité touristique
- Nouvel outil de gestion

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

Sur quoi travaille-t-on ?

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

La maitrise de l'énergie

- Instaurer un suivi des consommations
- Mettre en place un plan d'action
  - Inventorier les points d'éclairage
  - Identifier leur durée de fonctionnement quotidien
  - Lancer un relamping basé sur la performance énergétique lors du changement des ampoules traditionnelles cassées

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

Sur quoi travaille-t-on ?

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

La gestion de l'eau

- Connaitre sa consommation d'eau sur les grands postes
- Connaitre la dureté de son eau
- Identifier les fuites éventuelles

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

Sur quoi travaille-t-on ?

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

La gestion des déchets

- La feuille de route pour une bonne gestion des déchets:
  - Réduire sa production de déchets
  - Identifier ses déchets
  - Déterminer les filières d'élimination
  - Avoir une zone unique de dépôts et collecte de déchets
  - Installer les équipements de collecte séparative
  - Implanter des équipements de tri sur chaque point de production de déchets
  - Informer régulièrement tous les producteurs de déchets
- Valoriser sur site les déchets organiques

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

Sur quoi travaille-t-on ?

La politique achats

- En cas de label
- En l'absence de label
  - L'achat en vrac
  - Focus restauration: magasin (emballages), bar (consignes), cuisine (conditionnement individuel, produits frais et locaux)

Sur quoi travaille-t-on ?

La réduction du bruit

- Enjeux sur la problématique du bruit (employés et riverains)
- Le diagnostic acoustique
  - Faire appel à un professionnel (CICF GIAC)
  - Intérêt de ce diagnostic: le bon choix pour les futurs investissements!

Sur quoi travaille-t-on ?

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

La qualité de l'air

- Prévention des risques de légionellose (production d'eau chaude sanitaire, humidificateurs)
- Maintenance des équipements avec fluides frigorigènes
- Réglages des chaudières
- Qualité de l'air intérieur (ventilation, zones non fumeurs)
- Transports (plan de mobilité durable)

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

Sur quoi travaille-t-on ?

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

Respect de l'intégrité physique des sites

- Intégration visuelle des équipements touristiques
- Qualité architecturale
- Préservation des paysages (publicité, aménagements…)
- Préservation des sols (terrassements, aménagements…)

Sur quoi porte la démarche ?

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

Exploitation
Fonctionnement habituel et courant de la structure

- Chez soi
- Chez les autres → Achats

Actions
Sensibilisation & formation,
Gestes et pratiques

ECO-GESTION
ECO-MANAGEMENT

Construction & rénovation de bâtiments
Aménagement

Conception architecturale
Principes constructifs
Techniques & matériaux Pratiques (chantier)

ECO-CONCEPTION
(DÉMARCHE HQE, ARCH. BIOCLIMATIQUE…)

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

PARTIE 2: La démarche environnementale: un outil d'innovation

2.1 L'innovation dans le management

2.1 L'innovation dans le management

Nouvelle méthode de travail

- Développer un management participatif
- Avoir un animateur environnement
- Créer un comité spécifique: le comité vert
- Fédérer ses équipes sur un nouveau projet commun
- Développer les bonnes pratiques environnementales des équipes (> FOCUS)

2.1 L'innovation dans le management

- Les affichages standardisés font vite partie du décor
- On se souvient mieux de ce que l'on fait…
- « Nos » écogestes (pas ceux du chef ou du consultant ☺)

2.1 L'innovation dans le management

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

J'ai trouvé cette bouteille plastique vide dans l'escalier…
… de service. Je vais la laisser là où elle était, peut-être va-t-elle se remplir ?

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

2.1 L'innovation dans le management

Mode d'emploi du roman de photo

Cadre vert = bonne pratique à valoriser

Cadre rouge = mauvaise pratique à éviter

Dialogues

Pensées

2.1 L'innovation dans le management

Nouvelle méthode de travail

- Entretenir la motivation des collaborateurs
  - Challenges sur l'environnement
  - Nettoyages de printemps
  - Visite de sites locaux: exemple: l'usine de recyclage de votre région!

PARTIE 2: La démarche environnementale: un outil d'innovation

2.2 L'innovation par l'exploitation

2.2 L'innovation par l'exploitation

Gestion technique des structures touristiques: l'énergie

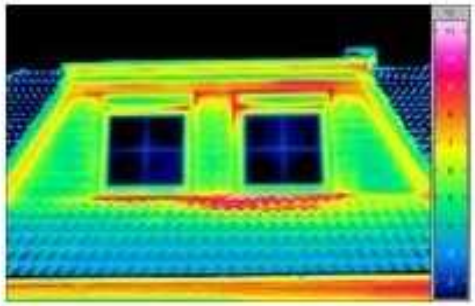
- Éclairage: automatisation, éclairage économe, LEDS
- Bâtiments: architecture bioclimatique, alternatives à la climatisation, réduction des pertes, distribution de chaleur, énergies renouvelables
- Equipements chauds: chaudières haute efficacité, cuisines
- Equipements froids: climatiseurs économes, réfrigération
- Des solutions techniques environnementales pour toutes les activités> FOCUS

2.2 L'innovation par l'exploitation

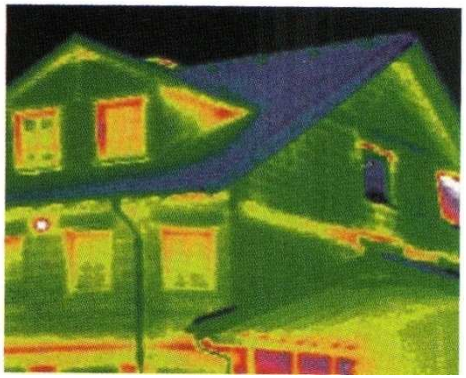
Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

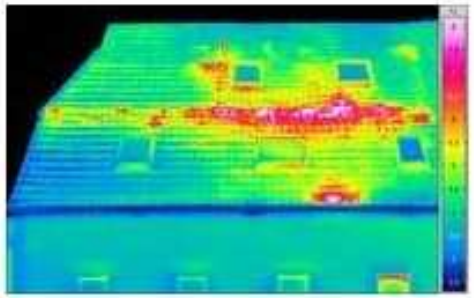
La thermographie

L'énergie: quelques actions…

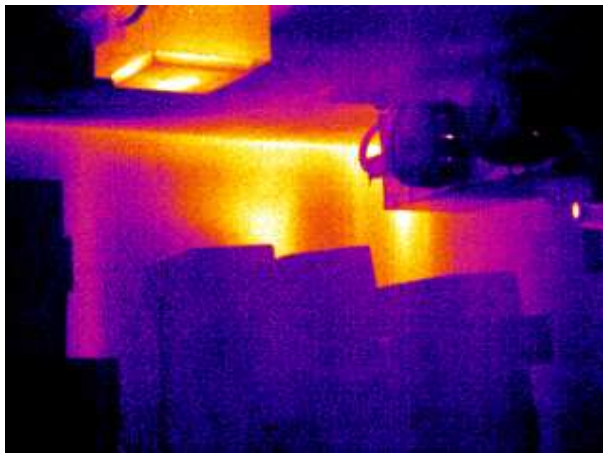


Calorifugeage d'une lucarne défectueuse (montage de fenêtre, problèmes de joints)





Défauts d'isolation graves d'un grenier aménagé



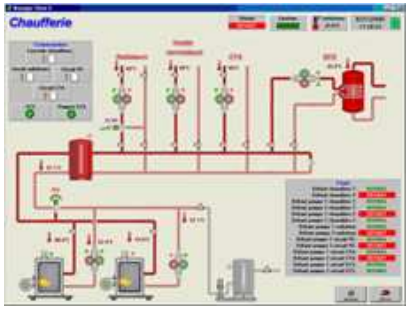
FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

2.2 L'innovation par l'exploitation

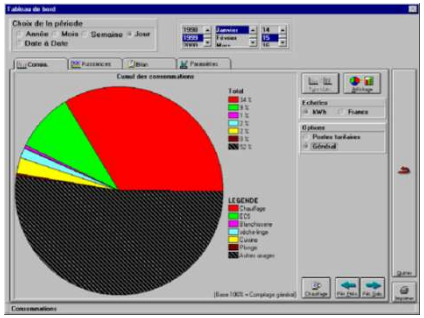
Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

L'énergie: quelques actions…

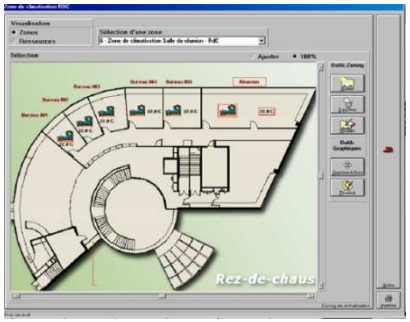
Gestion Technique Centralisée



Pilotage



Analyse



Gestion

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

2.2 L'innovation par l'exploitation

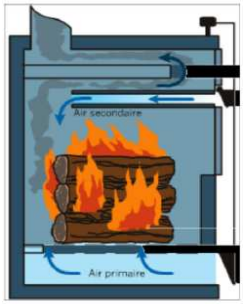
Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

L'énergie: quelques actions…

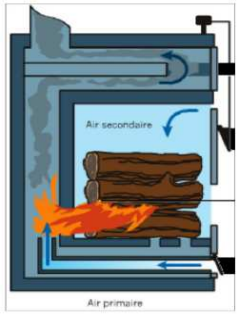
Chaudières à bois

> Chauffage des bâtiments
> Eau Chaude Sanitaire

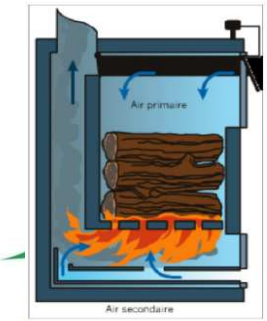
À buches



Rendement: 55 à 60%



Rendement: 65 à 70%



Rendement: 75 à 85%

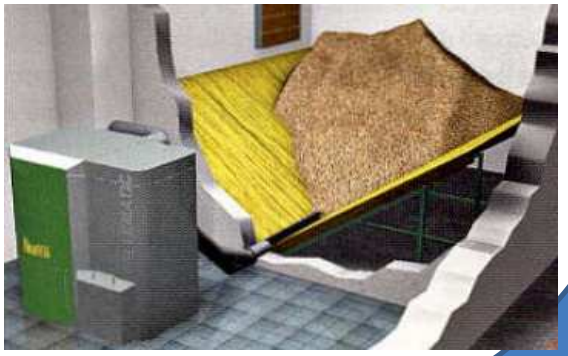
À plaquettes

Rendement: 75 à 85%

À granulés

Rendement: 75 à 90%

STOCKAGE :



2.2 L'innovation par l'exploitation

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

L'énergie: quelques actions…

> Électricité

Puissance de la génératrice, de 2 kW à 20 kW
Soit (avec vent à 4m/s), une production annuelle de 3000kWh à 24000kWh

Moins de 12 m. = pas de permis de construire ou de déclaration de travaux.
Sauf si : secteur protégé, site classé/inscrit, Réserve, Parc National.

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

2.2 L'innovation par l'exploitation

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

L'énergie: quelques actions…

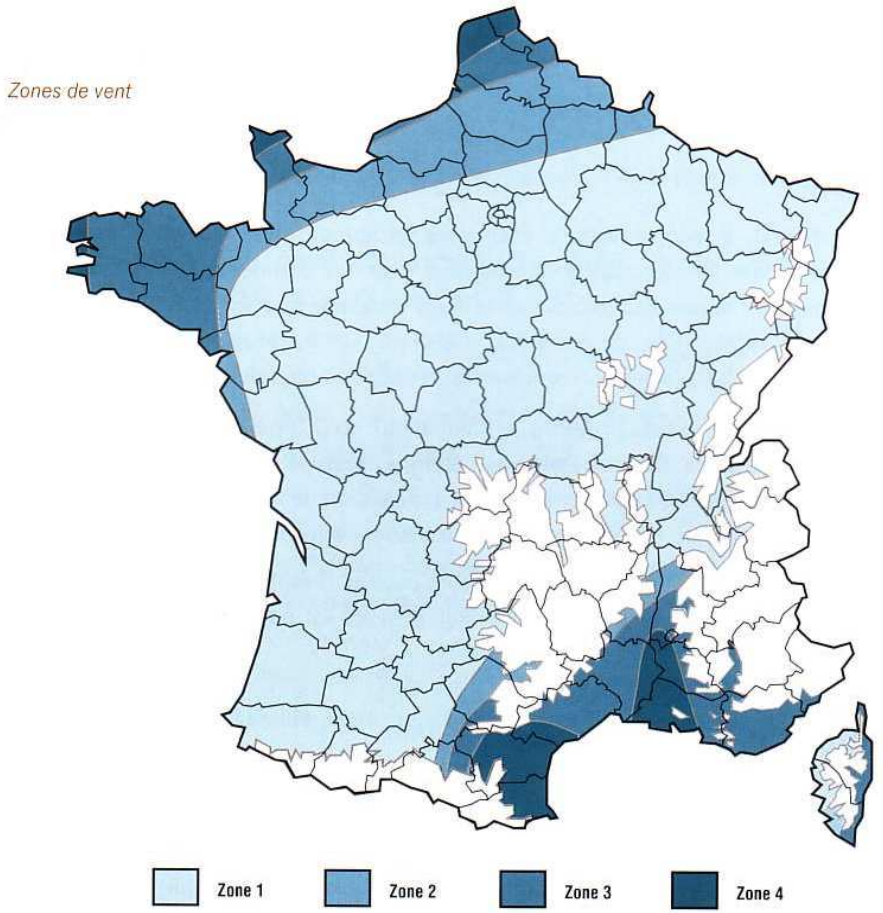
ENERGIE EOLIENNE

Première approche pour une machine de 1 kW

zone de vent (carte en fin de thème)	1	2	3	4
couverture annuelle des besoins (1)	0,4	1,2	2	3,2

(1) exprimée en nombre d'équivalents logements, elle couvre les seuls besoins électriques (éclairage + autres usages, à l'exclusion du chauffage et de l'ECS) d'une maison individuelle de 4 personnes, soit environ 2 500 kWh/an

(source : TRIBU)



FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

2.2 L'innovation par l'exploitation

FOCUS sur les solutions techniques

- Direction: véhicules alternatifs
- Cuisine/production culinaire: appareils de cuisson
- Cuisine/plonge: machines à laver
- Bar, restauration: équipements froids, bacs dégraisseurs
- Hébergement: équipements chambres et zones communes
- Lingerie, laverie: doseurs automatiques, machines à laver

2.2 L'innovation par l'exploitation

FOCUS sur les solutions techniques

- Nettoyage des locaux: machines de lavage, microfibres
- Administration: matériel de bureautique
- Espaces verts: déchets verts, équipements d'entretien
- Piscines: naturelles, doseurs automatiques
- Sanitaires: équipements économes en eau

2.2 L'innovation par l'exploitation

Gestion technique des structures touristiques: l'eau

- Équipements: réducteurs et régulateurs de débit
- Fuites: moyens de suppression & prévention
- Recyclage des eaux usées: développer la réutilisation
- Procédés de récupération de l'eau
- Arrosage des espaces verts: techniques de réduction
- Piscines: des solutions à toutes les étapes

2.2 L'innovation par l'exploitation

Gestion technique des structures touristiques: les déchets

- Les nouveaux procédés de collecte publique et privée: modes de pesée, stockage et gains de place
- Des procédés de traitement toujours plus innovants: exemple: focus sur la réduction des déchets organiques
- De nouveaux moyens de sensibilisation: favoriser la créativité: logos, couleurs, parcours adultes/enfants
- Les critères de réussite d'une politique de tri

2.2 L'innovation par l'exploitation

gestion technique des structures touristiques: l'air

- Bien-être thermique: agir sur les paramètres mesurables du confort
- Bâtiments: réduire les sources de pollution de l'air intérieur

2.2 L'innovation par l'exploitation

Gestion technique des structures touristiques: le bruit

- Traiter le bruit des activités à la source (livraison, systèmes d'extraction de l'air, plonge)
- Isolation acoustique des locaux (parois, chapes flottantes, fenêtres acoustiques, ventilation silencieuse)
- Méthode de lutte contre le bruit: identifier, anticiper et réduire l'exposition au bruit
- Batiments: exemples de solutions en isolations accoustiques

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

PARTIE 2: La démarche environnementale: un outil d'innovation

2.3 L'innovation dans les prestations

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

2.3 L'innovation dans les prestations

Agir sur les produits : les éco-achats

- Rappels sur le cycle de vie des produits
- L'affichage environnemental des produits
- Comment mettre en place une démarche d'achats éco-responsable et critères à retenir
  - Changer le type de produits achetés
  - Modifier les qualités du produit recherché
  - Changer les relations avec les fournisseurs

Les outils et sources

magestour

www.magestour.com

PARTIE 2: La démarche environnementale: un outil d'innovation

2.4 L'innovation dans les commercialisations

2.4 L'innovation dans les commercialisations

Adopter l'éco-communication

- Identifier ses besoins
  - Recensement des supports de communication de l'entreprise
  - Tri des supports
- Ajuster le volume et les outils de communication
  - Alternatives à l'impression
  - Choix de conception
- Choisir de nouveaux supports de communication (papier, encres , matériel)

2.4 L'innovation dans les commercialisations

Vendre avec sa démarche environnementale

- Identifier les cibles sensibles à l'environnement
- Enrichir son discours commercial: l'avantage concurrentiel
- Bénéfices pour l'établissement
  - Élargir son mix clientèle
  - Accroitre son activité
  - Accroitre son taux de satisfaction
- Se positionner sur les circuits spécialisés

2.4 L'innovation dans les commercialisations

Communiquer … pour se vendre … en choisissant un positionnement

- Voyagiste anglais : www.responsibletravel.com
- Voyagiste français : www.france-ecotours.com
- Association des voyagistes français : http://www.tourisme-responsable.org
- Salon des voyages alternatifs : http://www.reisepavillon-online.de

- Les guides dans lesquels il faut être :
  - ✓ "Green Places to stay" (Alastair Sawday Publishing)
  - ✓ Le Guide Michelin – Vacances au Vert
  - ✓ Le Livret Tourisme Responsable du SNAV
  - ✓ Le guide du routard Tourisme Durable 2010
  - ✓ Le Petit Futé écotourisme

2.4 L'innovation dans les commercialisations

Communiquer … pour se vendre … en choisissant un positionnement

- **Le forum où il faut avoir un bon commentaire client : www.greentraveller.co.uk**

- **Le portail BtoB où il faut être : www.greentravelmarket.info**

  Portail B to B (TO – fournisseurs) spécialisé sur les produits durables

- **Le portail de promotion où il faut être : www.voyagespourlaplanete.com**

2.4 L'innovation dans les commercialisations

Ecolabels : attestent les bonnes pratiques de gestion environnementale d'une activité

→ ***Résultat***

Certifications de systèmes de management : reconnaissance de l'organisation adoptée pour améliorer les performances environnementales

→ ***Organisation et structuration de la démarche de progrès***

Certification : vérification par une tierce partie

2.4 L'innovation dans les commercialisations

1. Feuille de route
2. Moyen de reconnaissance et de valorisation

2.4 L'innovation dans les commercialisations

EN EUROPE : + de 30 écolabels et systèmes de valorisation en environnement pour le tourisme

DANS LE MONDE :

+ de 100 dispositifs de type : écolabels, chartes & codes de bonne conduite, prix.

Diversité du tourisme – diversité des écolabels !

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

Développement durable du tourisme

CONCLUSION

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

Comment réussir ?

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

- Engagement de la **direction:**
  - Arbitrages / Cohérence / Exemplarité
- Désigner un **responsable environnement / DD**
  - Animateur de la démarche
  - Support interne, analyse
- Prévoir des **moyens humains et financiers :**
  - Actions, sensibilisation aux bonne pratiques

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

Retour sur investissement proportionnel à l'investissement !

Provence-Alpes-Côte d'Azur
Comité Régional de Tourisme

Développement durable du tourisme

Comment passer à l'action ?

Témoignages

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

A propos de FTC

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS
Société de conseil et de formation
en Tourisme - Hôtellerie - Restauration
au service des hommes, des entreprises et des territoires
par le développement durable
Notre société - Environnement - Economie durable - Humain - Ecorismo - Publications
Accueil
Nos valeurs
Notre organisation
Nos méthodes d'intervention
Notre équipe
Nos clients
Notre histoire
Nos références
Nos partenaires
Nous contacter
Nos références
Télécharger nos principales références ci-dessous :
Environnement
• Conférences sur les thèmes de l'environnement et du développement durable
• Formations sur les thèmes de l'environnement et du développement durable
Notre actualité
15 mai : Philippe FRANCOIS élu Président de l'AMFORHT
11 mai : parution du guide "Les casinos misent sur l'ergonomie" au Casino

DEVELOPPEMENT DURABLE DU TOURISME

Conseil

Formation

Audit

Conférences

Toutes nos références sur :

www. francoistourismeconsultants.com

FRANCOIS TOURISME CONSULTANTS

Matthieu de MUREL
FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS
Consultant « tourisme & environnement »
m.demurel@francoistourismeconsultants.com
+33 (0)6 63 65 35 77